

ÉNERGIE INFO

UNE PLATEFORME D'INFORMATION
AU SERVICE DES CONSOMMATEURSINTERVIEW DE
Caroline KELLER

Chargée de mission information des consommateurs
au sein de la structure médiateur national de l'énergie

COMMENT FONCTIONNE LA
PLATE-FORME ÉNERGIE INFO ?

« Cette plate-forme internet est destinée aux particuliers et aux professionnels. Elle a pour objectif de fournir une information neutre, fiable et indépendante aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Elle est pilotée par le médiateur national de l'énergie (MNE), autorité administrative créée au moment de l'ouverture des marchés de l'énergie. Cette autorité poursuit deux missions : informer les consommateurs et régler à l'amiable les litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'énergie ou les gestionnaires des réseaux. La plate-forme est mise à jour régulièrement grâce à une veille permanente sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz et sur les modifications réglementaires. Une liste des fournisseurs par code postal ainsi que d'un compa-

rateur d'offres sont mis à disposition. Des fiches pratiques renseignent également sur la fin des tarifs réglementés et les modalités pratiques. Enfin, un outil « demande d'offres gaz » a été mis en place pour permettre aux consommateurs concernés par la fin des tarifs réglementés d'effectuer une demande d'offres auprès de l'ensemble des fournisseurs pour recevoir directement des propositions adaptées à leurs besoins.

Y A-T'IL UNE LIMITE OU UN
FREIN DANS LA RECHERCHE
ET LA DIFFUSION DE CES
INFORMATIONS ?

Pour l'électricité, notre comparateur d'offres concerne plus spécifiquement les petits consommateurs, c'est-à-dire ceux dont la puissance de compteur souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Au-delà, il est nécessaire de consulter la liste des fournisseurs et de

leur demander des devis. A la fin de l'année 2014, à l'image de ce qui existe déjà pour le gaz naturel, nous mettrons à disposition un outil « demande d'offres » pour l'électricité pour pouvoir recevoir des propositions personnalisées de l'ensemble des fournisseurs.

COMMENT LES CHAMBRES
D'AGRICULTURE PEUVENT
ACCOMPAGNER LES
AGRICULTEURS DANS LA FIN DES
TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE ?

Elles peuvent informer massivement les agriculteurs sur le cadre réglementaire et les orienter vers notre site internet. Il convient toutefois de bien les sensibiliser sur les modalités d'analyse des offres, dont le décryptage est parfois complexe et peut réserver quelques surprises dans les prix affichés. Il faut en effet savoir considérer la part des différentes taxes, le prix d'acheminement (parfois non inclus), le prix de l'abonnement, le prix du kWh par tranches horaires et, bien entendu, les durées d'engagement et les pénalités en cas de résiliation. Notre comparateur des offres a le mérite d'être clair sur ces points. >>

Pour toute information :
Numéro vert : 0800 112 212
www.energie-info.fr

Propos recueillis par
Victor Siméon
Chambres d'agriculture France

